

금융소비자보호를 위한
內部統制基準

2021. 09. 24日

三星資産運用(株)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 기준은 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제8조에 따른 금융투자업자인 삼성자산운용 주식회사(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제16조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제10조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) 제9조 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법규”라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원 및 금융상품 판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자의 권익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 그 밖에 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 이 기준에서 달리 정의하지 않는 한 금융소비자보호법규에서 정하는 바에 따른다.

1. “금융소비자보호 내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·점검·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
2. “금융소비자보호 내부통제기준”이란 회사가 금융소비자보호법규를 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 마련한, 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 법 제16조 제2항에서 정한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
3. “금융소비자보호 내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부 통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 감독규정 [별표2]에서 정한 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 말한다.
4. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품의 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는 데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 ‘금융소비자보호 총괄기관’을 말한다.
5. “대리·중개업자”란 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 자로서 법 제2조 제3호나목에서 정한 ‘금융상품 판매대리·중개업자’를 말한다.
6. “임직원등”은 소속 임직원 및 회사가 업무를 위탁하는 대리·중개업자를 말한다.

제3조(적용 범위 등) ① 이 기준은 회사의 임직원이 행하는 금융소비자보호와 관련한 업무 전반에 대하여 적용되며, 계약 등에 따라 회사 업무의 일부를 위탁받은 자의 업무행위는 그 위탁받은 업무 범위 내에서는 이를 회사의

업무행위로 본다.

② 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자보호와 관련하여 이 기준에서 정하지 아니한 사항 및 이 기준과 관련한 세부사항은 관련 내부규정에 따르거나 별도의 사규, 세칙이나 지침 등(이하 총칭하여 “관련 내부규정 “이라 한다)을 제정하여 운영할 수 있다.

③ 관련 내부규정을 제·개정하고자 하는 부서는 개정 사유 및 구체적인 개정내용을 준비하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의를 진행하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 측면에서 그 제·개정 필요성을 검토하고 실제 개정 여부를 최종적으로 결정한다. 이와 관련하여 금융소비자보호 총괄책임자는 본항에 따른 검토결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호와 관련하여 이 기준 및 관련 내부규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규에 따른다.

제4조(기본 방침) ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등을 통하여 금융소비자보호 문화가 정착할 수 있도록 노력하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호할 수 있도록 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “금융소비자보호기준” 이라 한다)을 정하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제5조(내부통제체계의 운영) ① 회사는 금융소비자보호 업무에 관한 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류, 업무의 성격, 이해상충의 정도 등을 고려하여 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

② 회사는 제1항에 의한 조직이 효율적으로 기능할 수 있도록 업무분장과 조직구성에 관한 별도의 내부규정에 필요한 내용을 충실히 반영하여야 한다.

③ 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄기관 등으로 구성된다.

제6조(이사회) ① 이사회는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 이사회는 금융소비자보호에 관한 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인하고 이 기준의 제·개정 등 금융소비자보호에 관한 내부통제와 관련된 주요사항을 심의·의결한다.

제7조(대표이사) ① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 내부통제체계의

구축 및 운영에 관한 기본방침에 따라 내부통제체계를 구축·운영하여야 한다.

② 대표이사는 제1항에 따른 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영될 수 있도록 내부통제환경을 조성하여야 하고, 관련법규의 변경, 영업환경 변화 등에도 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 관리하여야 한다.

③ 대표이사는 다음 각 호의 사항에 대한 권한 및 의무가 있다. 단, 대표이사는 제1호부터 제3호에 따른 업무의 전부 또는 일부를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임할 수 있다.

1. 이 기준 위반 방지를 위한 예방대책 마련
2. 이 기준 준수 여부에 대한 점검
3. 이 기준 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준 마련
4. 제1항 및 제2항에 필요한 인적, 물적 자원의 지원
5. 준법감시인과 금융소비자보호 총괄책임자의 업무 분장 및 조정

④ 대표이사는 제3항에 따라 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임하는 경우 위임하는 업무의 범위를 구체적으로 명시하여야 하며, 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 매년 1회 이상 위임 받은 업무의 이행사항을 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하게 하는 등 위임한 업무에 대한 주기적 관리·감독 절차를 마련하여야 한다.

제8조(임직원 및 조직) ① 회사의 각 부서는 담당업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있다.

② 회사의 모든 임직원은 자신의 담당직무 수행 시 금융소비자 보호를 위한 책임자로서 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법규 및 이 기준을 숙지한 후 이를 충실히 준수하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자보호 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 개발·판매·사후관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

④ 회사의 각 부서는 금융소비자보호 내부통제 관련 내부규정 등을 수립하거나 변경할 경우에 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여야 한다.

제3장 금융소비자보호 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제9조(내부통제위원회의 설치 및 운영) ① 회사는 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 필요한 의사결정기구로서 “금융소비자 보호 내부통제위원회”를 설치한다. 다만, 회사는 법령 및 이 기준에서 정하는 범위 내에서 금융소비자보호 내부통제위원회를 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따른 내부통제위원회와 통합하여 운영할 수 있다.

② 금융소비자보호 내부통제위원회는 대표이사, 경영지원실장, 위험관리책임자,

준법감시인, 금융소비자보호 총괄책임자로 구성한다. 다만, 준법감시인 또는 위험관리책임자는 준법감시인 또는 위험관리책임자의 고유 업무와 관계 없는 안전에 대하여는 회의에 참석하지 않을 수 있다.

③ 금융소비자보호 내부통제위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결한다. 다만, 제5호 및 제7호의 경우에는 담당부서로부터 해당 내용을 보고받고 필요한 조치를 취할 수 있다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
3. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
4. 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
5. 이 기준 및 법 제32조 제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
6. 법 제32조제2항에 따른 평가(이하 “금융소비자보호 실태평가”라 한다), 감독(법 제48조제1항에 따른 “감독”을 말한다) 및 검사(법 제50조에 따른 “검사”를 말한다) 결과의 후속조치에 관한 사항
7. 중요 민원·분쟁에 대한 대응 결과
8. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 개발·판매·사후관리 등 관련부서 간 협의·조정이 필요한 사항
9. 기타 금융소비자보호 내부통제위원회에 부의하여 조정·의결하는 것이 필요하다고 대표이사가 판단하는 사항 등

④ 대표이사가 주재하는 회의는 매 반기마다 1회 이상 개최한다.

⑤ 금융소비자보호 내부통제위원회는 회의결과를 이사회에 보고하고, 논의사항은 서면·녹취 등의 방식으로 5년간 기록·유지하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영에 관한 구체적인 사항은 금융소비자보호 내부통제위원회 규정(금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따른 내부통제위원회와 통합하여 운영하는 경우에는 내부통제위원회 규정)으로 정한다.

제10조(총괄기관의 설치 및 운영) ① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 수행하기 위하여 필요한 조직으로서 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 소비자보호와 영업부서 업무 간의 이해상충방지 및 회사의 소비자보호 업무역량 제고를 위하여 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 업무를 수행하여야 하고, 대표이사 직속 기관으로 한다.

③ 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행하기 위하여 1명 이상의 직원을 선발하여 금융소비자보호 업무담당자로 지정한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관과 준법감시부서의 세부적인 권한과 책임은 금융소비자보호기준 등에서 정한다.

제11조(총괄기관의 권한) ① 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
3. 금융소비자보호 관련 제도 개선
4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 점검 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
7. 제18조제2항에 따라 담당부서가 요청하는 사항에 대한 사전협의
8. 금융소비자보호 내부통제위원회의 운영(제1호부터 제5호까지의 사항을 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하는 업무를 포함한다)
9. 제8조제4항에 따른 금융소비자보호 내부통제 관련 내부규정 등 수립에 관한 협의

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 금융소비자보호 내부통제위원회에 소명해야 한다.

1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
2. 개선(안) 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가
4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업절차 실태 분석 및 개선안 도출

③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 절차를 개발 및 운영하여야 한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원예방
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
3. 유사민원의 재발방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원등에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 협조를 요청할 수 있으며 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제12조(총괄책임자의 지정) ① 회사는 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관의 장을 맡도록 하고, 해당 임원을 “금융소비자보호 총괄책임자”로 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 준법감시인에 준하는 독립적 지위를 보장

받으며, 적법한 직무수행과 관련하여 부당한 인사상의 불이익을 받지 않는다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄책임자의 임명 및 자격요건에 관한 세부사항은 금융소비자보호기준에서 별도로 정한 바에 따른다.

제13조(총괄책임자의 직무) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제11조에 따른 금융소비자보호 총괄기관의 업무 통할
2. 상품설명서의 사전 심의
3. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
4. 금융상품 각 단계별(개발, 판매, 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
5. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
6. 금융소비자보호 관련부서 간 업무협조 및 업무조정 등 업무 총괄
7. 대내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
8. 민원발생과 연계한 관련부서·직원 평가 기준에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가 총괄
9. 이 기준 준수여부에 대한 점검·조치·평가 업무 총괄
10. 제7조제3항에 따라 대표이사로부터 위임 받은 업무
11. 금융소비자보호 관련하여 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제 위원회로부터 이행을 지시·요청 받은 업무
12. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

제14조(업무담당자의 지정 및 직무) ① 회사는 회사의 특성을 고려하여 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자 보호 교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상의 금융소비자보호 업무담당자를 1명 이상 선발하여 금융소비자보호 총괄기관에서 업무를 수행하도록 하여야 한다.

② 업무수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위하여 금융소비자보호 업무담당자는 입사 3년 이상 경력자로서 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 2년 이상 근무한 자로 한다. 다만, 이와 동일한 수준의 전문성과 업무경력을 갖추었다고 금융소비자보호 총괄책임자가 승인하는 경우에는 예외로 할 수 있다.

- ③ 회사는 제1항 및 제2항에 따라 금융소비자보호 업무담당자를 선발, 임명한 경우에는 원칙적으로 2년 이상 계속하여 금융소비자보호 업무를 수행하도록 하여야 한다. 다만, 회사의 조직과 인력 등을 감안하여 승진, 전보 및 금융소비자보호 총괄책임자가 필요하다고 인정하는 경우에는 금융소비자보호 업무를 2년 미만의 기간 동안 수행하도록 할 수 있다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 업무담당자를 포함하여 금융소비자보호 관련 업무 실적이 우수한 임직원을 선정하여 가점 부여, 표창 또는 특별휴가 등을 포함하여 인사상 혹은 금전적 혜택을 부여할 수 있다.
- ⑤ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 금융소비자보호 관련 대내외 교육 참여 기회, 자격증 취득 기회를 제공하는 등 금융소비자보호 업무담당자의 전문역량 개발 및 직무 향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하여야 한다.

제15조(독립성 보장) ① 회사는 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자가 자신의 직무를 공정하게 수행할 수 있도록 업무의 독립성을 보장하여야 하며 그 직무수행과 관련된 사유로 부당한 인사상의 불이익을 주어서는 아니된다.

② 회사는 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 등과 연동하지 아니하는 별도의 보수지급 및 평가 기준을 마련·운영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자의 업무평가기준 및 독립성 보장에 관한 세부사항은 별도 규정에서 정하는 바에 의한다.

제16조(총괄기관의 점검 및 조치 등) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 판매되는 금융상품에 영향을 미치는 중요 사항을 점검하고 분석하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 점검 과정에서 금융소비자의 피해 발생이 우려되거나 실제로 피해가 발생한 경우 등 금융소비자보호 관련 중대한 사안을 인지하게 된 때에는 이를 대표이사에게 보고하고 금융소비자보호 내부통제 위원회에 부의하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

제4장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 절차 및 기준

제17조(금융상품 투자권유 및 판매 절차 구축) ① 회사는 투자성 상품을 취급하는 금융상품직접판매업자인 회사의 특성을 고려하여 필요한 범위 내에서 임직원등이 금융소비자를 대상으로 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 업무를 수행하는 과정에서 지켜야 할 절차와 기준을 마련하여 운영하여야 한다.

② 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 업무를 수행하는

부서는 제1항 및 제2항에 따른 절차 또는 기준을 제정 또는 변경하고자 하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

제18조(금융상품의 개발, 판매 등에 관한 정책 수립) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발, 마케팅 및 판매절차 등에 관한 정책 수립 시 금융소비자보호 측면에서 이 기준 및 금융소비자보호법규에 부합하는지 여부를 점검하여야 하며, 점검결과 확인된 문제점을 시정할 수 있도록 부서 간 사전 협의절차와 정보공유체계를 구축, 운영하여야 한다.

② 금융상품 개발, 마케팅, 판매 및 사후관리에 관한 정책을 수립할 때 각 소관 부서는 제1항에 따른 사전협의절차와 정보공유체계를 준수하여 금융소비자보호 총괄기관과 다음 각 호의 사항을 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품설명서 및 상품판매 관련 약관의 제·개정
3. 판매절차의 개발·변경
4. 고객 대상 판매촉진(이벤트, 프로모션 등), 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
5. 금융상품 판매 이후 상품내용 변경(거래조건, 권리행사, 상품만기, 원금 손실조건 충족, 위험성 등)에 대한 안내
6. 고객의 법령 및 계약상 권리 청구에 대한 대응
7. 금융상품 및 서비스 관련 고객 불만 또는 민원에 대한 대응
8. 그 밖에 금융소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 사전협의를 진행할 경우 다음 각 호의 사항 등을 고려하여 금융상품으로 인해 금융소비자에게 발생할 수 있는 잠재적 위험요인을 평가하여야 한다.

1. 금융상품의 위험도·복잡성
2. 금융소비자의 특성
3. 금융상품 발행인의 재무적 건전성, 금융상품 운용 및 리스크 관리능력

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발, 마케팅, 판매 및 사후관리 절차 관련 정책, 약관 등에 금융소비자보호와 관련하여 문제가 있다고 판단되는 경우 해당 소관 부서에 관련 업무 진행 중단, 개선방안 제출을 등의 조치를 요구할 수 있다.

⑤ 회사는 소관 부서가 제2항에 따른 사전협의를 누락한 경우 이를 성과평가 또는 민원평가 등에 반영하여야 한다.

제19조(금융상품 개발 관련 절차 구축 등) ① 회사는 관련 법규에서 정한 바에 따라 금융상품 개발과정에서 지켜야 할 절차와 기준을 마련하여 운영하여야 하며, 회사의 책임 강화를 위하여 해당 절차와 기준에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품설명 자료에 명기할 의무
 2. 금융상품 판매자에 대하여 충분한 정보를 공유할 의무 (금융상품판매자에는 판매회사, 부서, 담당직원뿐 아니라 해당 판매회사가 금융상품 판매를 재위탁한 경우에는 그 재수탁회사의 직원까지 포함한다)
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 신규 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목을 마련하여 이를 상품개발 부서에게 제공하여야 한다.
- ③ 상품개발 부서는 신규 금융상품을 개발하거나 기존 상품의 중요내용을 변경하고자 하는 경우, 제2항에 따른 점검항목을 활용하여 해당 상품의 개발 또는 변경 내용이 금융소비자보호에 적정한지 여부를 점검하여야 한다.

제20조(금융소비자 의견 등의 반영) ① 회사는 금융상품 개발, 마케팅, 판매 및 사후관리에 관한 정책을 수립할 때 금융소비자의 불만 예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 민원, 소비자만족도 등 금융소비자 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무절차를 마련하여 운영하여야 한다.

② 회사는 금융상품의 기획·개발단계에서 외부전문가의 의견이나 금융소비자들의 요구를 회사경영에 반영할 수 있는 고객참여제도 등의 채널을 마련해 운영하며, 소비자 제안에 대한 활용 실적 분석 등을 주기적으로 실시하여야 한다.

③ 회사는 금융상품 판매, 마케팅 이후 소비자 만족도 조사 및 민원사항 분석 등 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 점검 업무절차를 마련해 운영하여야 한다.

④ 회사는 제3항에 따른 점검 결과를 금융상품 개발, 마케팅, 판매 및 사후관리 등 관련 업무를 수행하는 부서에 통보하여, 제도 개선 등 필요한 조치가 적시에 이루어질 수 있도록 하는 등 금융소비자 불만 예방 및 불편사항 해결을 위해 노력하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항부터 제4항까지에 따라 마련한 업무 절차가 원활히 운영될 수 있도록 주기적으로 그 적정성을 점검하여야 한다.

⑥ 금융소비자의 의견청취와 관련한 업무절차 등에 관한 세부 사항은 금융소비자 보호기준에서 정한다.

제21조(금융상품 판매절차 구축) 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매과정에서 이 기준 및 금융소비자보호법규를 준수하고 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화하여야 한다.

1. 금융상품 판매 전 절차

가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격기준을 마련하여 운영하여야 한다.

나. 문자메시지, 전자우편 등을 활용한 판매과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행여부를 포함한다) 등을 구축·

운영하여야 한다.

다. 금융소비자가 금융상품 선택과정에서 반드시 알아야 할 사항 및 금융상품의 주요 위험요인 등에 대한 금융소비자의 확인절차를 마련하여야 한다.

2. 금융상품 판매 후 절차

가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전 판매 여부를 확인하여야 한다.

나. 불완전판매 및 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 재설명 및 청약철회, 위법계약해지 등의 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

다. 문자메시지, 전자우편 등을 활용한 투자성 상품 매매내역 통지, 신탁 또는 일임의 운용내역 통지 등 소비자에 대한 통지 체계를 마련하여 운영하여야 한다.

제22조(금융상품 판매 사후관리에 관한 절차 구축) ① 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서는 신의성실의 원칙에 따라 금융상품 판매 이후에도 상품내용(거래조건, 권리행사, 상품만기, 원금손실조건 충족, 위험성 등)이 변경되거나 또는 금융소비자와 대규모 분쟁발생이 우려되는 사항이 발생하였을 때에는 신속하게 관련 사항을 안내하여야 한다.

② 회사는 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여 운영하여야 하며, 특히 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생 예방과 관련하여 해당 절차와 기준에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생 예방 및 감축 등을 위해 필요한 절차와 기준

2. 상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기 시 처리방법(재예치·입금 계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등을 설명하고 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 안내하는 절차와 기준

③ 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 및 휴면, 장기미청구 금융재산 발생예방을 위한 절차는 금융소비자보호기준 등에서 정하는 바에 따른다.

제23조(광고물 제작 및 내부 심의) ① 회사가 금융상품 및 업무에 관한 광고를 하는 경우에는 법 제22조 등 관련 법규에서 정한 바에 따라 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 금융상품 및 업무에 관한 광고에는 계약을 체결하기 전에 금융상품설명서 및 약관을 읽어볼 것을 권유하는 내용, 금융상품판매업자의 명칭, 금융상품의 내용, 금융상품 유형별 구분에 따른 내용, 그 밖에 금융소비자보호를 위하여 법령이

관련 법규에서 정한 내용이 포함되어야 한다.

③ 회사는 광고를 하고자 하는 경우 준법감시인의 사전심의 등 관련 법규에서 정한 절차를 거쳐야 하고, 광고 관련 금융소비자보호 내부통제체계가 적정하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.

④ 금융상품 광고의 제작 및 내용에 관하여 지켜야 할 절차와 기준은 금융소비자 보호기준에서 정한다.

제24조(금융소비자 대상 직무수행의 원칙 등) ① 회사 임직원 등이 금융상품 판매 시 이 기준 및 금융소비자보호법규에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명 의무 등을 준수하여야 하며, 이 기준 및 금융소비자 보호법규를 위반하여 불완전 판매가 발생하지 아니하도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다한다.

제25조(금융소비자 이해상충 방지) ① 회사는 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루어야 하며, 금융소비자 관련 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 체계를 구축하여야 한다.

② 회사는 금융소비자 관련 이해상충이 발생하거나 이해상충 발생이 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 없도록 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

③ 금융소비자와의 이해상충 방지 체계의 구체적인 내용은 금융소비자보호 기준에서 정한다.

제26조(금융소비자보호 교육) ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등의 이 기준 및 금융소비자보호법규 위반을 예방하고, 임직원등이 이 기준을 준수할 수 있도록 금융소비자를 대상으로 직무를 수행하기 위해 필요한 매뉴얼을 작성·배포하고, 임직원등에 대한 연수 실시 등에 필요한 교육프로그램(윤리역량 강화교육을 포함한다)을 제공하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 업무에 종사하는 모든 임직원등에게 금융소비자보호 관련 교육을 연 1회 이상 정기적으로 실시하고, 주요 법령 및 제도 변경, 불완전판매 빈발사례 등은 필요 시 실시하며 그 결과를 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제27조(금융소비자 개인정보 관리 등) ① 회사는 금융소비자의 개인(신용)정보의 관리·보호 정책을 수립하고 실행할 수 있는 내부규정을 마련하는 등 신용정보 및 개인정보의 관리 및 보호에 필요한 체계를 구축·운영하여야 한다.

② 임직원 등은 금융상품 판매와 관련하여 금융소비자의 개인(신용)정보의 수집

및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밝아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 그 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 하며, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로써 관리하여야 한다.

③ 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제28조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 및 수수료 지급기준) ① 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 대리·중개업자에게 위탁하는 계약(이하 이 조에서 “위탁계약”이라 한다.)을 체결하는 경우, 개별 금융상품별로 금융관련 법규에서 정한 사항을 준수하여야 한다.

② 회사가 제1항에 따라 대리·중개업자와 체결하는 위탁계약에는 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

1. 모집대상 상품의 종류 및 업무위탁의 범위
2. 계약기간 및 갱신, 계약 해지사유
3. 사고방지대책 및 교육에 관한 사항
4. 수수료 및 지급방법에 관한 사항
5. 대리·중개업자의 금지행위
6. 대리·중개업자가 관련 법규 또는 계약 사항을 위반하는 경우 해당 대리·중개업자에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익에 관한 사항
7. 회사의 구상권 행사에 관한 사항
8. 재판관할 등 기타 필요사항

③ 회사는 대리·중개업자에 대한 업무위탁 사업을 수행하고자 하는 경우 그 체계적 관리 및 금융소비자보호 건전한 거래질서 수립을 위하여 다음 각 호의 내용을 포함하는 관리기준을 마련하여 운영하여야 하고, 금융소비자와의 이해상충 또는 금융소비자에 대한 불이익이 발생하지 않도록 대리·중개업자의 위탁계약 이행상황을 관리·감독하여야 한다.

1. 대리·중개업자와의 위탁계약 체결 및 계약해지 절차
2. 대리·중개업자 영업행위 점검절차 및 보고체계
3. 금융소비자 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련법규의 준수에 관한 사항
4. 위탁계약서 주요 기재사항(업무 범위, 위탁자의 감사 권한, 업무 위·수탁에 대한 수수료 등, 고객정보의 보호, 감독기관 검사수용의무 등)
5. 대리·중개업자 실적 등에 대한 기록관리
6. 수수료 산정 및 지급기준
7. 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항
8. 회사 감사인의 자료접근권 보장
9. 그 밖에 금융소비자보호를 위하여 회사가 필요하다고 판단하는 사항

④ 대리·중개업자 관리기준 등에 관한 구체적인 내용은 금융소비자보호기준 등에서 정한다.

제29조(금융상품 자문업무에 대한 보수기준) ① 회사는 금융상품에 관한 자문업무를 수행하는 경우 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 선량한 관리자의 주의로써 관련 업무를 충실히 수행하여야 하며, 업무 수행의 대가로 금융소비자로부터 받는 보수의 종류 및 산정기준을 마련하고 해당 내용을 금융소비자에게 제공하는 계약서류에 명시하여야 한다.

② 회사는 금융소비자에게 제1항에 따른 보수 이외에 추가로 금전 등을 요구하여서는 아니되며, 금융상품판매업자로부터 금융상품자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 금융소비자보호법규에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.

제5장 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제30조(내부통제기준 준수 여부 점검 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법규를 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 관련 업무를 수행하는 각 조직단위의 장(본부장, 담당 등)에게 해당 조직단위의 각 산하 부서가 수행하는 소관 업무에 대하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하여 제공하는 점검항목에 따라 점검을 실행하고 그 점검 결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고 하도록 요청하는 방식으로 제1항에 따른 점검 의무를 이행할 수 있다.

③ 금융소비자보호 관련 업무를 수행하는 각 조직단위의 장은 제2항에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 요청을 받은 경우 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여 해당 점검 업무를 성실하게 수행하고 그 점검 결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항부터 제3항까지에 따른 점검 과정에서 임직원등의 위법·위규행위 또는 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 사안을 발견한 경우 해당 임직원등 및 관련 부서장에 대한 자료제출 요구, 출석 요청 및 현장조사(필요시 감사 부서 등에 의뢰 가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치 대상이 된 자 또는 부서는 이에 성실하게 협조하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항부터 제3항에 따른 점검, 제4항에 따른 조치 등에 대한 절차와 기준을 마련하여 시행 운영하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 조에 따른 점검 및 조치의 결과를 평가하고 그 주요 내용을 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제31조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치) ① 금융소비자보호 총괄기관은

금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 이 기준 및 금융소비자보호 법규를 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 감사부서 및 준법감시부서에 해당 사실을 통보 하여야 하며, 이를 통보 받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 절차가 진행되는 경우 즉시 이를 대표이사에 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하고 신속히 필요한 제반 사항을 수행·지원하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항에 따른 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에는 이를 감사위원회에 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

제32조(금융상품 판매 임직원 교육) ① 회사는 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원 등(이하 이 장 및 제7장에서 “판매임직원등”이라 한다)에 대하여 이 기준 및 금융소비자보호법규 등 준수와 관련한 교육을 정기적으로 실시한다.

② 회사는 금융소비자보호법규에 따라 관련교육을 받은 판매임직원등이 계약 체결을 권유할 수 있도록 하여야 하며, 이를 위해 판매임직원등이 상품의 위험도 복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 충분히 습득하고 윤리역량을 강화할 수 있도록 협회 금융투자교육원 등 외부교육기관을 이용하거나 자체 교육과정을 마련하여 판매임직원등에 대한 교육을 정기적으로 실시한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 교육 관련 기획·운영을 총괄하고, 해당 금융상품의 판매를 담당하는 부서가 개별 금융상품에 대한 교육을 실시할 수 있도록 지원한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원이력, 금융감독원 검사 및 현장점검사례 등을 감안하여 판매임직원등 중에서 불완전판매 유발 임직원등을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원등에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련부서에 실시를 요청하여야 한다.

⑤ 회사는 판매임직원등에 대하여 대내외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상 제도를 시행한다.

제33조(금융상품 판매 임직원의 자격) ① 판매임직원등은 관련 법규에서 정한 바에 따른 자격요건을 갖추어야 하며, 관련 법규에서 별도로 정하는 자격요건이 없는 경우에는 회사가 정한 기준에 따른 교육을 이수하여야 한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 판매임직원등은 금융상품을 판매할 수 없다.

1. 제1항에 따른 조건을 충족하지 못하는 경우

2. 회사가 정한 기준에 따라 평가한 결과 취급하는 금융상품에 대한 전문성과 숙련도가 낮은 경우
 3. 그 밖에 불완전판매 관련 민원이 회사가 정한 기준 이상으로 발생하는 등의 사유로 회사가 개별적으로 판매를 제한하는 경우
- ③ 회사는 판매임직원등이 제2항 각 호에 따른 판매 불가 요건에 해당하는지 여부를 주기적으로 확인하고, 적절한 보수교육 및 자격 재취득 절차를 제공하여야 한다.
- ④ 회사는 판매임직원등에게 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 제공하는 등 판매임직원등이 금융상품 판매업무를 적법하게 수행할 수 있도록 적극 지원한다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제34조(성과평가 및 보상체계의 설계 및 운영) ① 회사는 판매임직원등과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 소비자만족도 및 금융소비자보호 내부통제 항목을 반영하여 성과평가 및 보상체계(이하 “평가보상체계”라 한다)를 설계·운영 한다.

② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 성과평가 시 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도 조사결과, 계약관련 서류의 충실성, 판매절차 점검결과(부당권유, 적합성·적정성 원칙 위반, 설명의무 위반에 관한 점검결과를 포함하며 이에 한정하지 않는다) 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검결과 등을 반영하여 금융소비자보호 관점에서 실질적으로 차별화가 되도록 성과평가 지표(KPI)를 운영하여야 한다.

③ 회사는 제2항에 따른 성과평가지표(KPI) 운영 시 특정상품의 판매실적을 성과평가지표(KPI)에 반영하여서는 아니된다.

제35조(보상체계 관련 책임확보 방안) 금융소비자들이 판매임직원등에게 귀책사유가 있는 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 판매임직원등에게 이미 제공하였던 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 판매임직원등의 책임 확보를 위해 보상의 일정 부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

제36조(성과보상체계의 평가 및 논의) ① 금융소비자보호 회사의 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인에 대한 평가보상체계에 반영할 수 있는 평가항목 및 판단기준 등을 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 평가보상체계 설정 부서, 성과평가 부서, 상품 개발, 마케팅, 판매 관련 부서, 준법감시 부서 등과 불완전판매 등 관련 정보를

수집·공유하고 정기적으로 협의할 수 있다.

③ 평가보상체계 설정 부서는 매년 판매임직원등에 대한 성과평가보상체계를 수립하기 전에 금융소비자보호 총괄기관과 그 내용에 대하여 협의하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 제3항에 따른 협의를 진행할 때 금융소비자보호 측면에서 민원의 발생 또는 예방 관련 사항의 반영을 포함하여 판매 임직원등에게 적용되는 평가보상체계가 적절히 설계되어 있는지 여부 등을 검토하여야 하며, 이때 제1항에 따라 마련한 평가항목 및 판단기준 등의 반영을 요청할 수 있다.

⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제3항 및 제4항에 따른 검토 및 협의 결과를 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 하며, 이때 필요하다고 판단하는 경우에는 판매임직원등에 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가보상체계의 개선을 건의할 수 있다.

⑥ 금융소비자보호 총괄기관은 제3항 및 제4항에 따른 검토 및 협의 결과, 제5항에 따른 보고 자료 등 관련 기록을 보관하며, 이를 감사부서, 준법감시 부서 등에도 제공하여 관련 업무 수행에 참고할 수 있도록 하여야 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

제37조(이 기준등의 제·개정 등) ① 이 기준은 금융소비자보호 총괄부서가 이사회 결의를 거쳐 제·개정 및 폐기한다.

② 제1항에도 불구하고 경미한 자구 수정 또는 법규 개정사항의 단순 반영 등을 위한 개정은 대표이사 전결로 진행할 수 있다.

③ 회사는 이 기준등을 신설하거나 변경하는 경우에는 제·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시한다.

④ 회사는 이 기준등의 제·개정 사실을 임직원등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.

⑤ 이 기준등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부 사항은 금융소비자보호기준으로 정한다.

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항

제38조(고령금융소비자의 편의성 제고 등) ① 회사는 고령금융소비자가 금융 상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 회사는 해당 금융 상품별 특성 및 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황

등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 회사는 금융상품의 개발, 판매, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 투자권유준칙에 따라 고령금융소비자를 보호하고 관련 금융소비자보호 내부통제를 강화하기 위해 노력한다.

④ 회사는 고령자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 고령자가 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 불합리한 재산상 피해를 방지한다.

⑤ 고령금융소비자의 금융접근성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위한 세부사항은 금융투자협회의 표준투자권유준칙에서 정하는 고령투자자에 대한 금융투자상품 판매시 보호기준을 준용한다.

제39조(장애인의 편의성 제고 등) ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하는 서비스를 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.

② 회사가 비대면으로 금융상품을 판매하는 경우, 장애인이 원활하게 이용하여 전자금융 이용편의성을 제고할 수 있도록 노력하여야 한다.

③ 회사는 장애인이 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 장애인이 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지할 수 있도록 노력하여야 한다.

⑤ 회사는 장애인의 금융접근성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위한 세부사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 24일부터 시행한다.